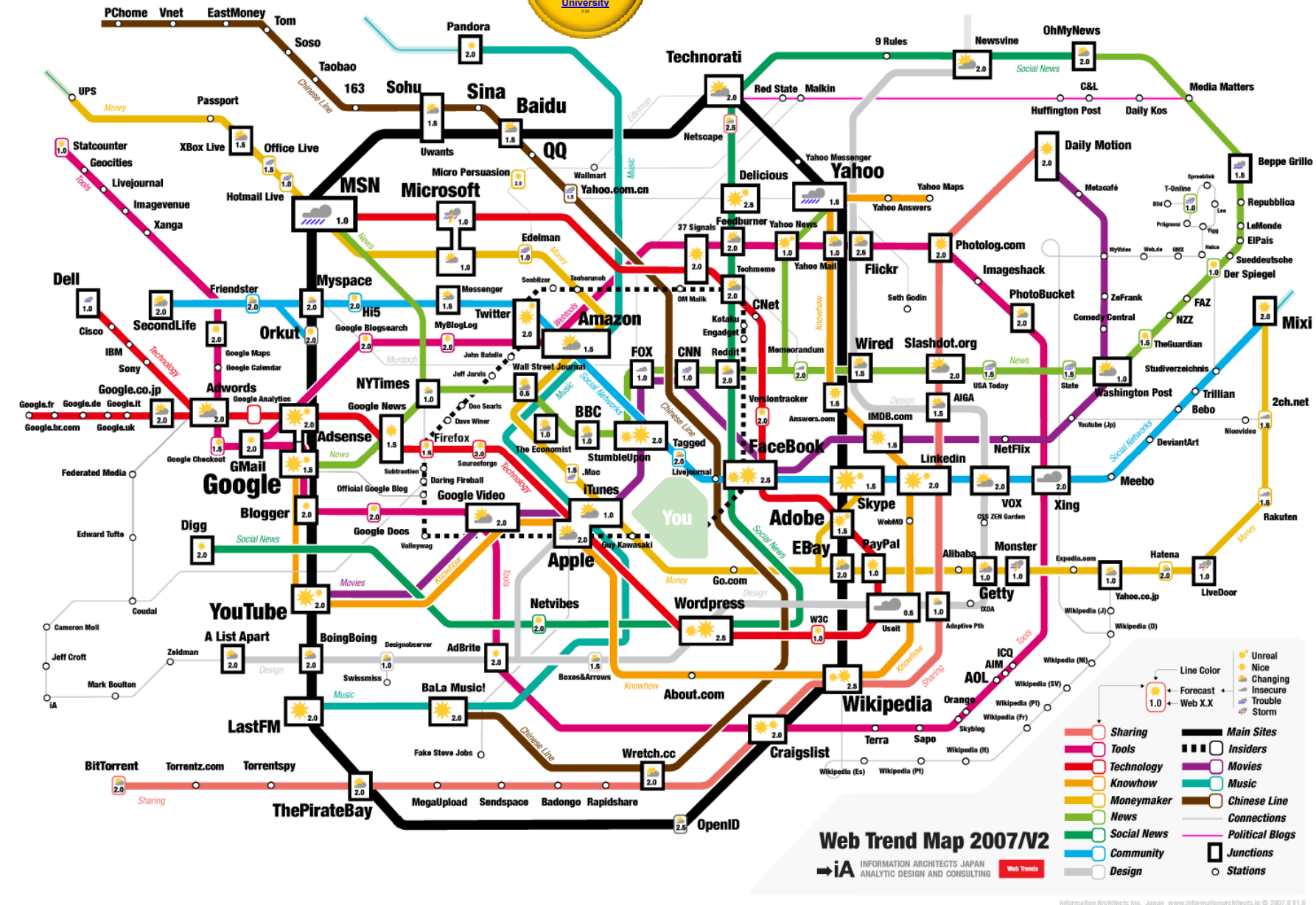
2.0 : Mode d'emploi

Information R/evolution Michael Wesch Kansas State University



Information Architects Inc. Japan www.informationarchitects.jp © 2007.6 V1.6

2.0 Mode d'emploi
Usages & Services

Cédric Bezulowsky (Grpt CB)
Jean Marc Bourez (Sanofi –Aventis)
Karine Susini (Intra Call Center)
Eric Varszegi (IPLabel)

Définition du web 2.0 : Rappel des principes de Tim O'Reil

- L'intelligence collective
- La puissance est dans les données
- Le web en tant que plateforme
- La fin du cycle de release
- Interface utilisateurs enrichies
- Des modèles de programmation légers
- Le logiciel se libère du PC

Notre définition d'un service web 2.

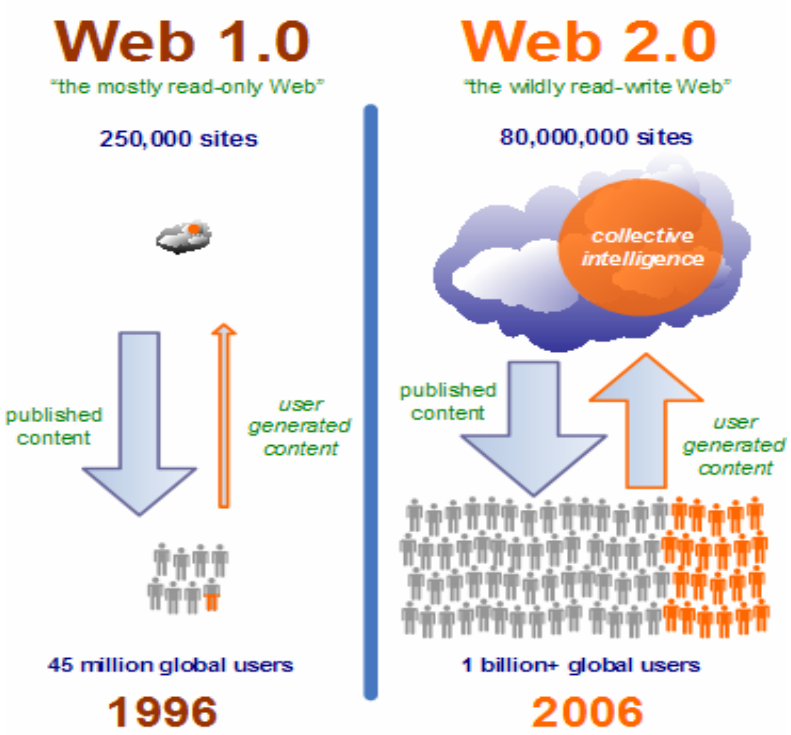
1.0

Offre peu ou pas d'interactivité avec l'utilisateur.

2.0

Utilisateur au centre du WEB

- **Ajout de l'upload au download**
- **c'est l'utilisateur qui fait évoluer l'usage**



Contexte d'émergence du web 2.

Contexte sociétal

Désir d'appartenance

Besoin de transparence

Volonté de participation

Contexte économique et politique

Mondialisation et accélération des échanges

Suprématie de la démocratie et des libertés individuelles

Contexte technologique

Imposition de Windows comme standard de fait partagé par de + en + de personnes

Démocratisation d'Internet, homogénéisation des standards techniques utilisées (http, smtp)

Pénétration des techno accès hauts débits = Fibre Optique, Wimax, Wifi

Pénétration de la mobilité = société hyper connectée

Contextes d'utilisation d'applications et outils du web 2.0 de l'usage privé à l'usage entrepris

Cadre public – usage privé
« la toile »
le « tout est permis »

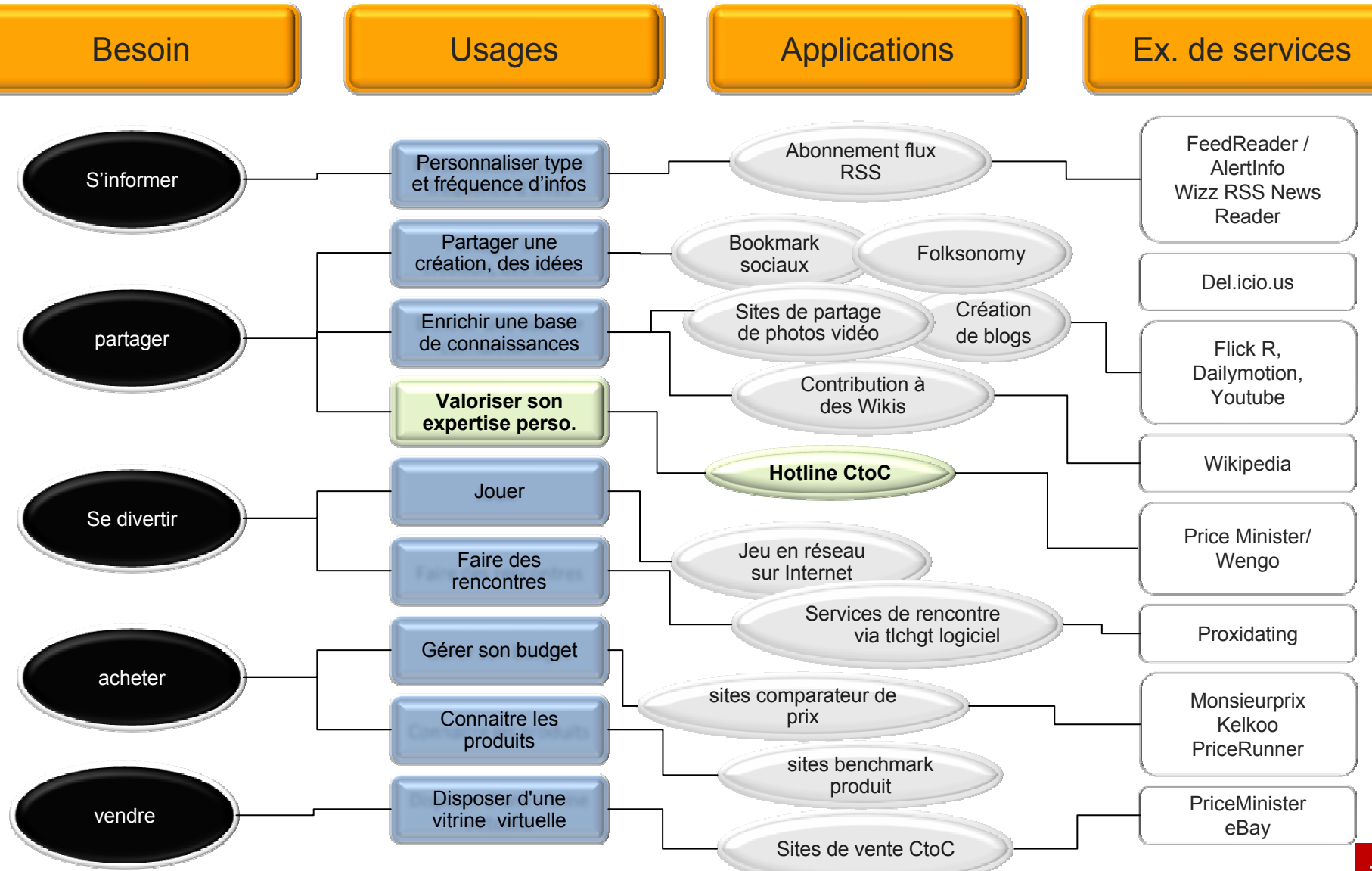
Cadre entreprise « Intranet » & SI
Migration du SI sur des outils et technologies web 2.0

Les entreprises déploient les outils et pratiques liés au web 2.0 vis-à-vis de leurs clients afin de coller aux attentes des « digital natives » et de se montrer innovantes

« Terrain favorable »
Pré existence d' outils collaboratifs (messagerie électronique, Intranet…) et pratiques de travail basées sur la participation
(cf brainstorming)

Déclinaison des outils et pratiques du web 2 pour la gestion de l'entreprise (productivité/ RH / innovation…)

L'internaute face au web 2.
Besoins ➔Usages ➔ exemples de service



Motivations des entreprises : pourquoi un projet Web 2.0

1er constat : il n'existe pas de « projets web 2.0 »
Par contre, il existe TOUJOURS des
MOTIVATIONS

Rationnelles

Sécurité — Éviter de faire « exploser la plateforme » et déporter des fonctions sur le poste utilisateur ..

Intérêt — Augmenter le business dans un contexte réglementaire très complexe

Confort — Communiquer mieux ou autrement avec les clients et prospects

Emotionnelles

Sentiment — Faire partie des entreprises qui sont toujours à la pointe des technologies

Innovation — Mettre en place un projet qui va nous différencier de nos concurrents

Considération — « Mr X » s'est proposé chef de projet sur la mise en place d'un blog pour être reconnu au sein de son entreprise ..

les outils web2.0 sont des réponses aux différentes motivations qui varient selon le contexte d'utilisation et les utilisateurs

La gestion d'un projet web 2.

Le « Projet » Web 2.0 un projet comme les autres ?

- OUI car tout se déroule de la même manière
- NON car on ne considère pas forcément l'évolution vers le Web 2.0 comme un projet.

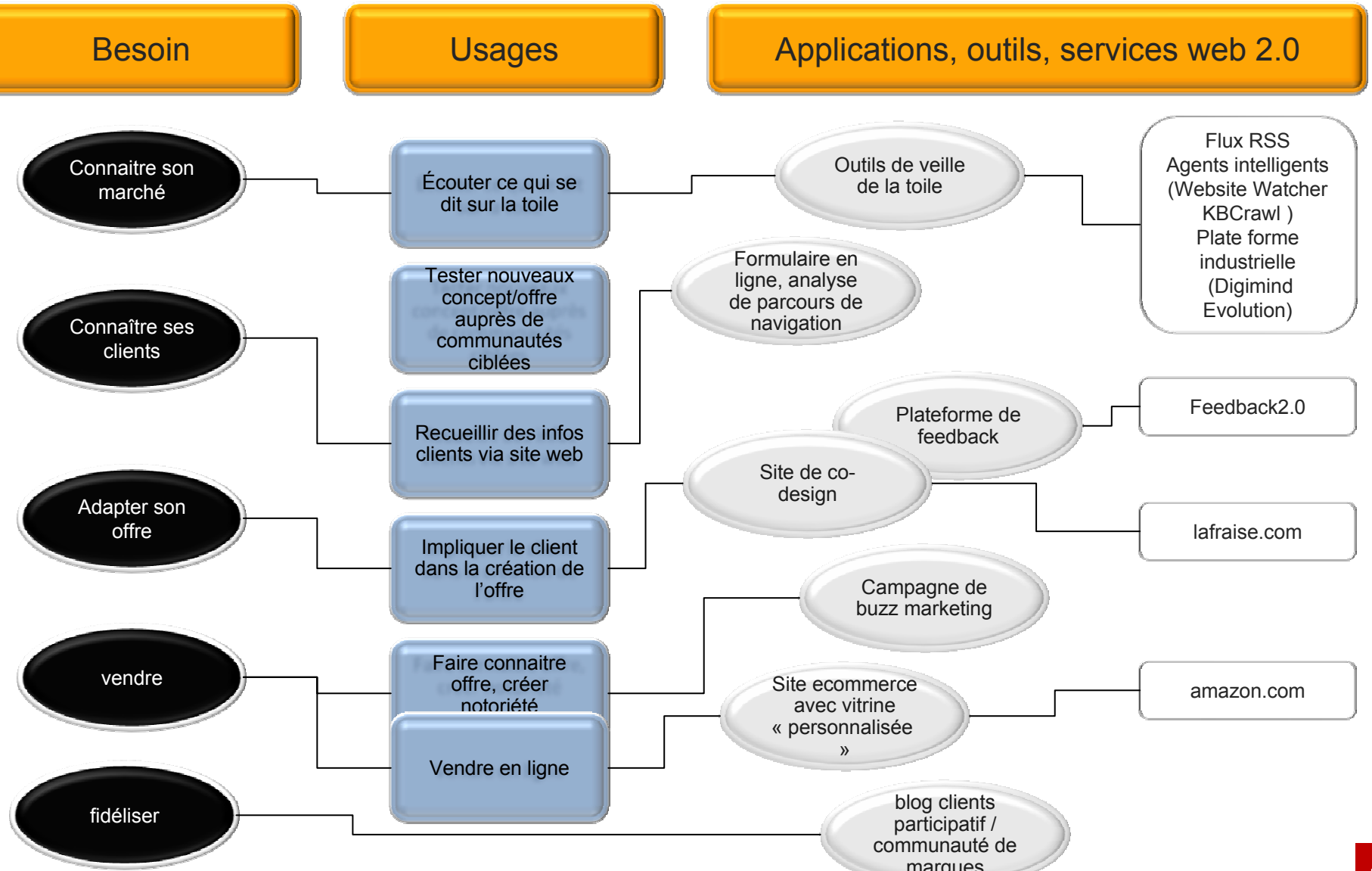
Il y a les projets habituels, fonctionnels, métier, de refonte graphique de site… et non un projet web 2.0

- il s'agit d'inclure dans la réflexion les fonctionnalités ou technologies Web 2.0.
- Les projets sont gérés comme tout type de projet IT, en terme de démarche, d'appel à sous-traitants… Marketing et technique, peut-être un peu plus en phase que d'habitude car tous y trouvent des bénéfices intéressants.
- Facilité pour convaincre et fédérer sur ce projet car intérêt commun des équipes IT et marketing / ventes, + économies parfois réalisées sur les infrastructures techniques.

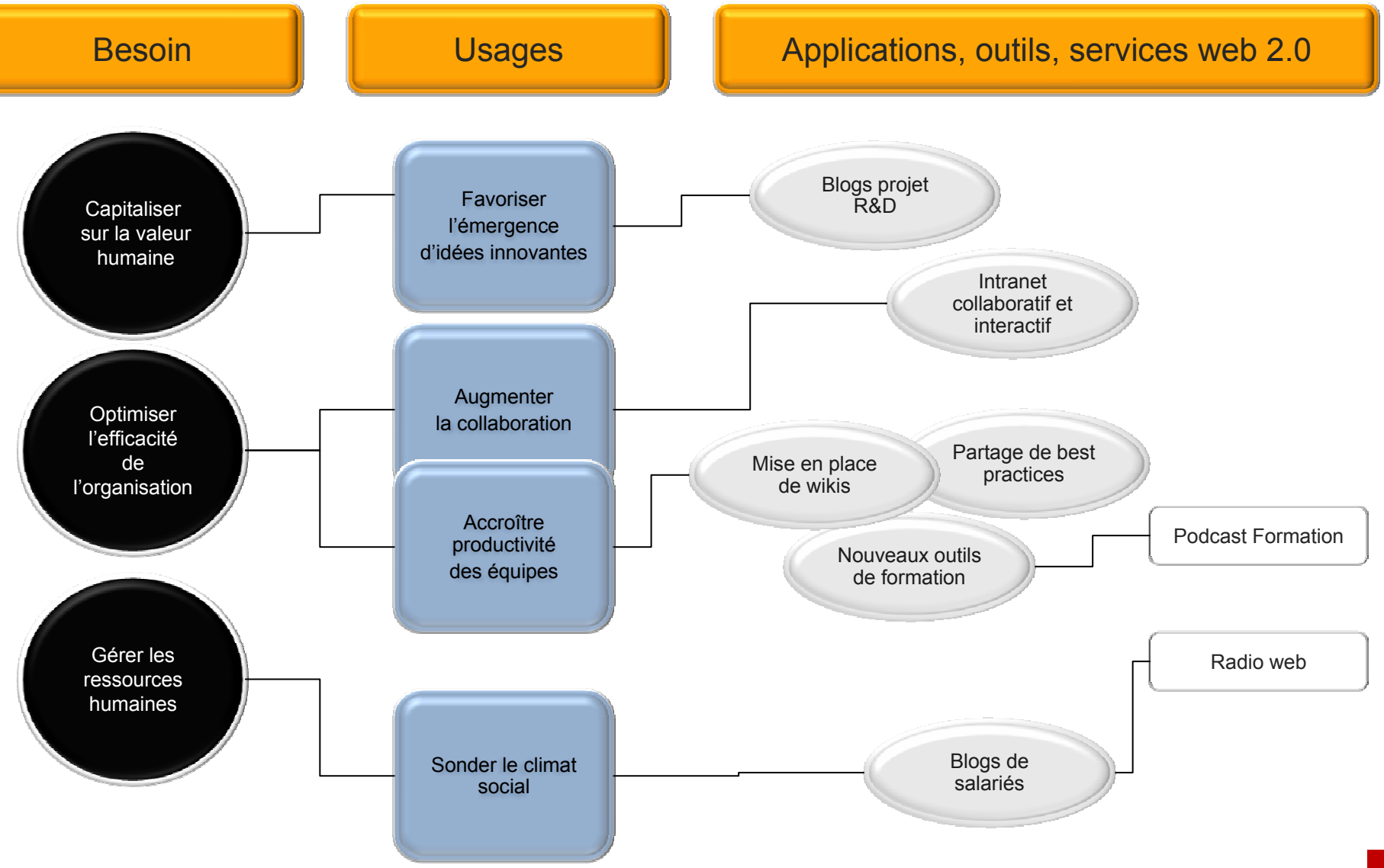
Des Difficultés rencontrées …

- Bien comprendre les différences entre les différentes technologies, pour faire le bon choix. (flash et flex vs Ajax ..)
- Absence de visibilité et de maîtrise sur tout ce qui est déporté sur le poste utilisateur. Or si l'utilisateur a un poste mal configuré, il n'accède pas correctement aux informations sur le site, et pense que c'est un problème d'accès au serveur ou réseau et non de son poste.

L'internaute face au web 2.


Besoin
Usages
Applications, outils, services web 2.0
Connaitre son marché
Connaître ses clients
Adapter son offre
vendre
fidéliser
Écouter ce qui se dit sur la toile
Tester nouveaux concept/offre auprès de communautés ciblées
Recueillir des infos clients via site web
Impliquer le client dans la création de l'offre
Faire connaitre offre, créer notoriété
Vendre en ligne
Outils de veille de la toile
Formulaire en ligne, analyse de parcours de navigation
Plateforme de feedback
Site de co-design
Campagne de buzz marketing
Site ecommerce avec vitrine « personnalisée »
blog clients participatif / communauté de marques
Flux RSS
Agents intelligents (Website Watcher KBCrawl)
Plate forme industrielle (Digimind Evolution)
Feedback2.0
lafraise.com
amazon.com

L'internaute face au web 2.



Impacts du développement des usages du web 2.

+

Meilleure perception du marché et de son environnement

Veille marketing, techno, image, … sur Internet (1 seul média !)

La "démocratisation" des outils et services les rend accessibles à des entreprises de plus petite taille

Nouveaux modèles économiques (paiement à l'acte) permettant d'atteindre de nouveaux clients

Connectivité mondiale (sous-tend le web 2.0)

Côté entreprises

Forte exposition de l'image de l'entreprise (perte potentielle de la maîtrise de la communication)

Mobilisation de ressources plus ou moins importantes pour l'analyse des infos (pas à la portée de toutes les entreprises)

Des actions rapides sont nécessaires face à l'apparition de rumeurs négatives

Remise en cause des fournisseurs "traditionnels" de ces outils et services

Adaptation nécessaire

Fragilisation des entreprises et des états : attaques massives potentielles du système d'information

-

Impacts du développement des usages du web 2.

Côté utilisateurs

+

Quantité inégalée d'informations disponibles

"Démocratisation" des sources

Multiplication des sources accessibles

Stockage de masse sur le net pour convenance personnelle (uploading de photos, …)

Civisme (uploading suite à appel des autorités)

Connectivité à outrance (société "ubiquitaire")

-

Classement arbitraire de ces informations par les moteurs de recherche

Discernement permanent nécessaire

Dévalorisation de l'expertise au profit de connaissances incertaines

Problématique liée à la sécurité de l'identité (traces, abus)

Ecologie - Piratage, virus

Le Web comme pilori virtuel : uploading de vidéos de comportements inciviques + communautarisation de la dénonciation

Risque de voir les "vrais" rapports humains se déliter (la vie devient de plus en plus virtuelle)